Europees Kwaliteitskader voor Langdurige Zorg

Uitgangspunten en richtlijnen voor welzijn en waardigheid van ouderen met een zorg- of hulpbehoefte

Voor Welzijn en respect voor ouderen

Dit is een samenvatting van het EU-Kwaliteitskader voor Langdurige Zorg dat ontwikkeld werd door het WeDO-project (beschikbaar in 10 talen).

WeDO is een Europees project (2010-2012) dat door de Europese Commissie medegefinancierd wordt . Het wordt geleid door een stuurgroep van 18 partners uit 12 EU-lidstaten. Samen willen zij werk maken van een betere levenskwaliteit voor ouderen met een zorg- of hulpbehoefte en de strijd aanbinden tegen ouderenmishandeling. Het project heeft als doel om een duurzaam en open Europees partnerschap uit te bouwen met Europese, nationale en regionale/lokale partners. Dit Europees Kwaliteitskader voor Langdurige Zorg is geïnspireerd op het vrijwillige Europese Kwaliteitskader voor sociale diensten dat door het Europese Comité voor Sociale Bescherming werd gemaakt.

Meer informatie over het project: www.wedo-partnership.eu.

Doelstellingen

Dit Europees Kwaliteitskader voor Langdurige Zorg richt zich tot alle stakeholders die de levenskwaliteit van ouderen met een zorg- of hulpbehoefte willen verbeteren en wensen bij te dragen tot efficiëntere systemen voor langdurige zorg: d.w.z. beleidsmakers, dienstverleners en zorgaanbieders, ouderenorganisaties, enz. Het Kwaliteitskader wil zorgen voor:

- Het waarborgen van een **gemeenschappelijke analyse en visie** op langdurige zorg, en bewustwording omtrent de noodzaak om de strijd aan te binden met ouderenmishandeling;
- **Meer participatie van ouderen** bij het identificeren van hun behoeften, van de zorgdiensten en de sociale diensten die zij nodig hebben;
- **De ontwikkeling van rechtvaardige en duurzame oplossingen** door de uitwisseling van 'good practices' binnen elk land en over de grenzen heen te bevorderen;
- **Een betere coördinatie en uitwisseling van informatie** tussen de verschillende betrokkenen om de kwaliteit en de efficiëntie van de diensten te verbeteren;
- Een betere kwaliteit van de zorgsystemen door **een goed evenwicht tussen efficiëntie, kostenbesparing en kwaliteitsverbetering** na te streven.

WeDo promoot:

Een op rechtengebaseerde benadering van zorg zoals uiteengezet in het Europees Charter voor Rechten en Verantwoordelijkheden van ouderen met een langdurige zorg-of hulpbehoefte en voor het recht om waardig ouder te worden tot het einde van het leven;

Actief ouder worden en leeftijdsvriendelijke omgevingen als fundamentele concepten bij de ontwikkeling van langdurige zorgsystemen;

Een geïntegreerde respons op zorg – en hulpbehoeften als de beste manier om ervoor te zorgen dat de zorgverlening wordt geoptimaliseerd en afgestemd op de behoeften van de gebruikers en hun verzorgenden;

De cruciale rol van mantelzorgers: de ondersteuning van mantelzorgers is belangrijk, waarbij niet mag worden vergeten dat mantelzorgers tijd nodig hebben om op adem te komen.



Kwaliteitsprincipes

Kenmerken van een kwaliteitsvolle dienstverlening:

- **Respect voor mensenrechten en menselijke waardigheid** = de fundamentele rechten en vrijheden respecteren van ouderen, hun families en verzorgenden zoals die in de nationale, Europese en internationale mensenrechtenwetgeving beschreven staan.

- **Persoonsgericht** = diensten voor ouderen met een zorg- of hulpbehoefte moeten op een tijdige en flexibele manier aan de veranderende behoeften van elk individu tegemoet komen, de persoonlijke integriteit volledig respecteren met als doel de levenskwaliteit te verhogen, en garant staan voor gelijke kansen inzake toegang tot zorg.

- **Preventief en rehabilatief** = proberen om een achteruitgang te voorkomen – en voor zover mogelijk een herstel te realiseren – van de gezondheid, het welzijn en het vermogen van ouderen om zelfstandig te leven.

- **Beschikbaar** = toegang krijgen tot een breed scala van diensten zodat op gepaste wijze aan hun behoeften kan worden tegemoetgekomen. De diensten moeten beschikbaar zijn voor de ondersteuning van ouderen die zelfstandig en volgens hun eigen beslissingen leven, en moeten waar mogelijk ook de vrije keuze bieden binnen de gemeenschap. Ze moeten zich op de meest gunstige locatie bevinden voor de ouderen, hun families en verzorgenden.

- **Toegankelijk** = informatie en onpartijdig advies over het beschikbare dienstenaanbod en de verschillende dienstverleners moeten vlot toegankelijk zijn voor de ouderen zelf en voor hun families en mantelzorgers.

- **Betaalbaar** = kosteloos of voor een betaalbare prijs worden aangeboden, zonder de levenskwaliteit, waardigheid of keuzevrijheid van de ouderen onnodig in het gedrang te brengen (concept van universele toegang).

- **Geïntegreerd** = ontwikkeld en verleend op een geïntegreerde manier die de uiteenlopende behoeften, mogelijkheden en voorkeuren van ouderen – en indien van toepassing van hun familie en verzorgende – weerspiegelt en de verbetering van hun welzijn tot doel heeft.

- **Continu** = georganiseerd zo dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft zolang dit nodig is en vertrekkend – vooral wanneer het om langdurige behoeften gaat – vanuit een levenscyclusbenadering. Ouderen kunnen dan rekenen op een continue, ononderbroken reeks diensten, van vroegtijdige interventie over zorg en ondersteuning tot palliatieve zorg.

- **Resultaatgericht en empirisch onderbouwd** = in eerste instantie focussen op de voordelen voor de oudere. Ze moeten gericht zijn op het verbeteren van de gezondheid, het welzijn en de onafhankelijkheid van de ouderen, rekening houdend met de voordelen voor hun families, mantelzorgers en de gemeenschap. De voordelen moeten worden onderbouwd met het best beschikbare bewijsmateriaal dat deze verbeteringen aantoont.

- **Transparant** = duidelijke en volledige informatie en adviezen verschaffen aan gebruikers en potentiële gebruikers in verband met de soort diensten die zij aanbieden, de kosten hiervan voor de gebruiker, en de manier waarop gebruikers toegang tot deze diensten kunnen krijgen én kunnen opzeggen. De informatie moet betrouwbaar en up-to-date zijn, beschikbaar op verzoek maar ook via publiek toegankelijke communicatie-instrumenten. Gebruikers van diensten moeten tijdig op de hoogte worden gebracht van alle veranderingen in verband met de dienst die ze ontvangen en moeten informatie ontvangen over alternatieve oplossingen indien ze dit wensen.

- **Gender- en cultuurgevoelig** = de nodige aandacht besteden aan gender en cultuur, d.w.z. aan de specifieke behoeften van vrouwen en mannen, en aan de culturele diversiteit onder personeelsleden en zorgontvangers.



Speerpunten

Een kwaliteitsvolle dienstverlening moet ook bijdragen tot:

- **Preventie en bestrijding van ouderenmishandeling- en verwaarlozing** = alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat ouderen, hun verzorgenden, familieleden en personeelsleden gevrijwaard blijven van mishandeling, pesterijen en verwaarlozing.
- **Empowerment van ouderen met een zorgbehoefte en mogelijkheden creëren voor participatie** = actieve betrokkenheid aanmoedigen van de gebruikers en van hun families of vertrouwenspersonen, evenals van hun mantelzorgers bij de planning, verlening en evaluatie van de diensten. De dienstverlening moet gebruikers in staat stellen om hun persoonlijke behoeften te definiëren en de controle te behouden over de zorg en hulp die ze ontvangen.
- **Goede arbeidsvoorwaarden en werkomgeving garanderen, en in menselijk kapitaal investeren** = verstrekt door opgeleide en competente werkkrachten met een fatsoenlijk loon, stabiele werkomstandigheden en een beheersbare werkdruk. De rechten van de werknemers moeten worden gerespecteerd en vertrouwelijkheid, beroepsethiek en professionele zelfstandigheid moeten worden beschermd.
- **Ontwikkeling van adequate fysieke infrastructuur** = verstrekt worden binnen een aangepaste fysieke infrastructuur met inachtneming van de gezondheids- en veiligheidsregels voor gebruikers, werknemers en vrijwilligers, conform de toegankelijkheidsnormen van de Design for All-benadering, en in overeenstemming met milieu- en energiebesparingseisen.
- **Ontwikkeling van een partnerschapsbenadering** = de ontwikkeling van kwaliteit vereist de actieve betrokkenheid en medewerking van alle stakeholders uit zowel publieke als private sectoren: lokale overheden, gebruikers, hun families en mantelzorgers, gebruikersorganisaties, dienstverleners en de organisaties die hen vertegenwoordigen, sociale partners en organisaties van het maatschappelijk middenveld die in de lokale gemeenschap actief zijn.
- **Ontwikkeling van een systeem voor good governance** = werken op basis van openheid en transparantie, met respect voor internationale, Europese, nationale, regionale en lokale wetgeving, volgens de principes van efficiëntie en doelmatigheid, en uitgaande van een verantwoordingsplicht tegenover gebruikers en overheidsinstanties.
- **Ontwikkeling van betere communicatie en bewustwording** = bijdragen tot het waarborgen van een betere communicatie tussen alle betrokken actoren en tot het scheppen van een positiever beeld van ouderen in de maatschappij.

In de volledige versie van het Kwaliteitskader staan:

- Bij elk van de uitgangspunten en speerpunten **case studies** ter verduidelijking.
- **Aanbevelingen** voor beleidsmakers, dienstverleners, professionele verzorgenden en voor organisaties van ouderen en mantelzorgorganisaties en 'good practices'.
- **Methode** beschreven om het Kwaliteitskader aan de hand van **een partnerschapsbenadering en particiaptieve benadering** te implementeren. De methode is gebaseerd op vier stappen: planning, implementatie, evaluatie en verbetering.

De **WeDO-website** is een bruikbaar instrument dat toegang geeft tot meer voorbeelden van good practices en kwaliteitsinstrumenten.

Deze publicatie werd medegefinancierd door de Europese Commissie.
De auteur is als enige verantwoordelijk voor de inhoud en de Europese Commissie wijst elke aansprakelijkheid af voor het eventuele gebruik van de informatie uit deze publicatie.

Samen kunnen we meer DOEN!

De implementatie van dit Kwaliteitskader vereist een sterk partnerschap en een participatieve benadering waarin alle relevante stakeholders samenwerken om kwaliteitsvolle zorg af te leveren. Dit Kader is een uitnodiging om voort te bouwen op dat wat al aanwezig is en de langdurige zorg te verbeteren en inspiratie bij elkaar op te doen.

Beleidsmakers: om de juiste omstandigheden te creëren voor de implementatie van het Europees Kwaliteitskader teneinde rechtvaardige, duurzame en efficiënte langdurige zorgsystemen en -diensten te ontwikkelen, om good practices te identificeren en om systematisch overleg te plegen met andere stakeholders zoals ouderenorganisaties en mantelzorgorganisaties;

Dienstverleners (intramurale zorginstellingen, thuiszorg- en gemeenschapsdiensten voor ouderen, enz.): om systematisch overleg te plegen met alle betrokkenen (inclusief ouderen- en mantelzorgorganisaties), hun activiteiten te evalueren en hun intern kwaliteitsbeheersysteem te baseren op de kwaliteitsprincipes en speerpunten van WeDO, en opleidingsprogramma's voor personeel te organiseren;

Professionele verzorgenden: om het Kwaliteitskader als uitgangspunt te gebruiken bij gesprekken over kwaliteitszorg met hun collega's, managers en ouderen met een zorg- of hulpbehoefte en hun mantelzorgers, evenals met eender welke andere betrokkene, evenals om leemtes te inventariseren en samen na te denken over oplossingen;



Ouderenorganisaties en organisaties van mantelzorgers: om met behulp van dit Kwaliteitskader te werken aan bewustmaking omtrent de noodzaak om de levenskwaliteit van ouderen met een zorg- of hulpbehoefte en hun verzorgenden te verbeteren, om de strijd aan te binden met ouderenmishandeling, om netwerken rond dit thema op te zetten of verder uit te bouwen, en om te communiceren over de behoeften en verwachtingen van ouderen, hun professionele verzorgenden en mantelzorgers.

WeDO Project partners

- AGE Platform Europe (coördinator)
- EDE (Europese Vereniging voor Directeuren en Aanbieders van Langdurige Zorg voor Ouderen)
- Oostenrijk: Rode Kruis Oostenrijk
- België: Vrije Universiteit Brussel (Belgian Ageing Studies)
- Tsjechië: Zivot 90
- Finland: National Institute for Health and Welfare and University of Helsinki Palmenia Centre for Continuing Education.
- Frankrijk: National Foundation of Gerontology en UNCCAS
- Duitsland: BAGSO, German Center of Gerontology (DZA) en ISIS
- Griekenland: 50plus Hellas
- Ierland: Third Age
- Italië: FIPAC
- Nederland: ANBO
- Slovenië: MZU
- Zweden: SPF

Voor meer informatie en de volledige versie van het EU kwaliteitskader:

email: info@age-platform.eu
Tel: +32 2 280 14 70

ANBO - email: info@anbo.nl
Tel: (0348) 46 66 66

VUB - email:
Liesbeth.de.donder@vub.ac.be

www.wedo-partnership.eu